別記第４

施 設 維 持 管 理 基 準

第１　施設管理業務基準

（１）基本要件

指定管理者は、利用者サービスの向上、利用率の向上及び施設の有効活用に努めるものとする。

ア　利用時間

原則として本施設の貸出（利用）時間は午前９ 時から午後９ 時までとする。

イ　休館日は年末年始（１２月２９日から翌年の１月３日までの日）とする。

ただし、指定管理者は、施設の管理上必要がある場合は、あらかじめ市長の承認を得て、休館日を設けることができる。

また、市は、市が実施する大規模修繕や、不可抗力による場合など、施設の設置者として、管理上必要があると認める場合は、指定管理者と協議のうえ、指定管理者に施設を休館させることができる。

ウ　職員の配置等

当該施設の管理運営に関する責任者を配置すること。

受付には、別紙「週間人員配置表」を参考に、業務に必要な職員を配置すること。

職員の勤務形態は、施設の運営に支障が生じないようにすること。

職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を適宜実施すること。特に、接遇研修などを実施し、利用者サービスの向上に努めること。

（２）使用許可等

指定管理者は、維持管理・運営業務を開始する日までに、市と協議のうえ、コミュニティセンターの集会室等の諸室及び体育施設に係る使用許可業務を実施するために必要な千葉市行政手続条例第５条第１項に規定する審査基準、同条例第６条に規定する標準処理期間及び同条例第１２条第１項に規定する処分基準を定め、市の承認を得ること。

また、本施設の使用の許可申請、使用の許可、使用の取消し及び使用の許可の取消し等に関しては、千葉市コミュニティセンター設置管理条例施行規則に基づき、使用許可等を行うこと。

なお、使用許可を行う業務は次のとおり。

ア　体育館の利用受付及び貸出

イ　集会室等の諸室の利用受付及び貸出

（３）施設の使用受付等

ア　集会室等の諸室の使用受付及び利用料金

指定管理者は、以下の業務を行うとともに、その業務に係る全ての必要な帳簿を作成すること。

（ア）諸室の使用受付

指定管理者は、本施設を使用しようとする者の届出を、使用しようとする日の２月前から前日までに受付けること。ただし、使用しようとする日の当日の申し出であっても、指定管理者が特に必要があると認めるときは、この限りでない。

（イ）諸室の優先的使用受付

本市が主催する事業で使用する場合等について、優先的使用受付を行うこととする。

（ウ）利用料金の徴収

許可した際、千葉市コミュニティセンター設置管理条例第１２条第２項の規定に基づき市長の承認を得た額の利用料金を徴収すること。

（エ）利用料金の返還

災害その他使用者の責めに帰することができない理由により使用不能となった場合等は、利用料金の全部又は一部を利用者に返還すること。

（オ）利用料金の減免

障害者団体が、障害者の社会参加を促進する活動のために使用する場合、及び特に必要がある場合として市長が定める場合等は、利用料金を減免すること。

イ　体育館の使用受付及び利用料金

指定管理者は、以下の業務を行うとともに、その業務に係る全ての必要な帳簿を作成すること。

（ア）使用受付及び料金徴収

指定管理者は、体育館使用者の使用を許可する際には、千葉市コミュニティセンター設置管理条例第１２条第２項の規定に基づき市長の承認を得た利用料金の額を徴収すること。

（イ）利用料金の減免

身体障害者手帳、市長の発行する療育手帳及び精神保健福祉手帳を所持する者、及び特に必要がある場合として市長が定める場合等は、利用料金を減免すること。

ウ　急病等への対応

本施設の利用者及び来場者等の急な病気、けが等に備えて、マニュアル等を作成し、的確な対応を行うこと。

（４）避難所の対応について

避難所・避難場所の対応については千葉市地域防災計画に定めるところにより下記の業務等を行うこと。

ア　災害時の避難所・避難場所関連業務

（ア）千葉市災害対策本部長（以下「本部長」という）又は区災害対策本部長（以下「区本部長」という）から避難所開設の指示を受けた場合は、速やかに避難所を開設すること。

（イ）夜間等の突発的な災害等により、本部長又は区本部長からの避難所開設指示以前に、避難の必要性が発生した場合、避難者を受け入れるとともに区本部長に報告すること。

イ　避難所の管理運営への協力業務

避難所の管理運営にあたる直近要員とともに次の業務を行なうこと。

（ア）状況を把握し、区本部長に連絡すること。

（イ）施設の管理保全に努めること。

（ウ）避難所管理組織の構築を支援し、避難者の保護を行なうこと。

（エ）その他、千葉市が特に必要と認め指示した事項。

ウ　備蓄倉庫等の置場所の確保

備蓄品等の格納場所として、スペースを確保すること。

（５）広報と情報提供

指定管理者は、市からの受託事業の実施にあたり、必要な広報媒体の作成、配布等を行うこと。

ア　インターネットのホームページの開設、更新等を行うこと。

イ　利用の手引の他に、施設案内パンフレットを作成し、常時受付等に配架すること。

ウ　必要に応じて、情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布を行うこと。

エ　事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布を行うこと。

（６）コミュニティセンター運営懇談会の運営補助

指定管理者は、市が設置する長沼コミュニティセンター運営懇談会（以下「運営懇談会」とする。）の事務局として、懇談会の会議開催、会議資料の作成、開催案内送付などの開催準備や、会議録の作成等の事務を行うこと。

（７）コミュニティまつりの開催について

指定管理者は、利用団体が情報交換や交流のできる場として、サークル活動の発

表や展示等を行うため、コミュニティまつりを毎年主催すること。

指定管理者は、コミュニティまつりの開催にあたって、以下のことに留意すること。

ア　コミュニティまつり実行委員会（以下「実行委員会」とする。）を組織し、実行委員会と協力してコミュニティまつりを主催すること。

イ　実行委員会及び利用者等と連携・協力し、日程の調整、まつり会場の提供、まつり準備・開催に関する業務を行うこと。

（８）体育館（施設）の無料開放について

子供の日、体育の日の各１日と、市民の日及びその直近の土曜日、日曜日は体育館（施設）を無料開放すること。ただし、市民の日が土曜日又は日曜日である場合は、市民の日を含む連続した土曜日及び日曜日とする。

（９）その他の業務

指定管理者は、施設利用者が円滑な活動ができるよう、必要な指導、助言等を行うなど利用者への支援を行うこと。

ア　用具等の貸出

指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備え付の備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。

イ　利便性への配慮

指定管理者は、ロビーにおいて新聞を提供すること。

ウ　問合せ等への対応

電話等での各種問い合わせへの対応、来場者及び見学者等への応接（施設の案内）等、懇切丁寧な対応を行うこと。

第２　維持管理業務委託

施設の維持管理にあたっては、市が指定する管理仕様書に従うほか、関係法令、市の基準等に従うこととし、本施設のみならず、本施設周辺環境の維持向上に努めることとする。

（１）保守管理業務

指定管理者は、建築物及び敷地内の機能や環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務及び付属物等の維持管理業務を行うこと。

ア　建築物の保守管理

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、施設の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維

持すること。

また、指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に務めること。建築物等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

イ　付属物等の維持管理

指定管理者は、施設の付属物等を市民が快適に利用できるよう適切な維持管理を行うこと。

（２）清掃業務

指定管理者は、本施設について、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。なお、清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。

ア　日常清掃

指定管理者は、以下に挙げる箇所について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、施設及び敷地内で発生したごみ等を処理するとともに、清掃を行うこととする。

（ア）和室、料理実習室、幼児室、講習室、集会室、創作室、サークル室、音楽室、大広間、多目的室、会議室等
（イ）体育館及びその附属室
（ウ）事務室、監視室
（エ）ロビー、床、階段、エレベーター、倉庫等
（オ）トイレ（身障者用含む。）、湯沸し室、機械室等
（カ）本施設の敷地内（駐車場を含む。）

イ　定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実に行うため、市の仕様書に従い定期清掃を実施すること。

（ア）床面の洗浄・ワックス等
（イ）ガラス清掃
（ウ）エアーフィルター清掃
（エ）吹き出し口清掃
（オ）受水槽、高架水槽
（カ）害虫等駆除清掃
（キ）簡易専用水道検査
（ク）照明等

ウ　その他

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃のほかにも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。また、利用者の使用に供される諸物品については、利用者が快適に使用できるよう、良好な衛生状態、美観の維持を図ること。

（３）設備機器管理業務

指定管理者は、電気、空調、水道、ガス、給排水衛生等の設備について、施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できるよう良質な環境を提供すること。業務にあたっては、確実性、安全性及び経済性に配慮するとともに、正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、市へ報告すること。

ア　運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する需給状態を管理すること。また、設備に応じて、適切な運転記録をとること。

イ　日常点検業務

日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

ウ　定期点検･整備業務

法定点検及び機能保持のため、年１回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行うこと。その際に、必要な消耗品の更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

エ　防災対策設備機能維持業務

消防設備（火災報知器、放送器具等）、電気工作物、エレベーターなどの防災対策関連設備については、災害時に機能を発揮するように適切な点検等の管理を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

（４）備品管理業務

ア　備品の管理

施設における活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに備品に不具合が生じた場合は、速やかに市に報告すること。

イ　備品台帳

備品の管理に当たっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。備品台帳には、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を記

載すること。

（定義）　備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価２万円以上の物品をいう。

（５）保安警備業務

指定管理者は、関係法令に基づき、本施設の防犯、防災及び防火体制に万全を期すとともに、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。

業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を充分に把握するとともに、警備業法、労働基準法等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

ア　日常警備業務

施設の貸出しにおいて、鍵の受渡（保管及び記録）、来訪者の応対、遺失品管理等を行うこと。また、警備日誌を作成するとともに、急病の発生等の場合には適切に対応すること。

イ　巡回業務

各階戸締、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。また、警備日誌を作成するとともに、侵入者･不審者等を発見した場合は、適切に対応すること。

（６）目的外使用許可設備に係る業務

施設の目的外使用を行う場合は、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けなければならない。

（７）その他の業務

施設の管理上必要となる施設の修繕については、以下のとおり対応する。

建築物及び設備機器・備品の修繕：

指定管理者は、１件につき２０万円未満の軽微な修繕については、市及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費を負担する。修繕の額が１件につき２０万円以上であって、市、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由が明確でないものについては協議の上、それぞれの負担額を決定する。

第３　経営管理業務基準

（１）事業計画書（維持管理計画書）の作成

指定管理者は、各事業年度開始前の３月２０日（その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。）までに当該年度維持管理計画書を作成し、市に提出すること。また、指定期間中、次の年度における次年度事業計画書を

作成し、９月１５日（その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。）までに市に提出すること。

なお、作成に当たっては、市と協議をすること。

事業計画書等に記載する内容は、以下のとおりです。

ア　基本事項

・使用時間、休館日、利用料金等

・人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）

イ　施設使用許可業務

・使用許可受付関係

・利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

ウ　コミュニティ事業に関する計画（受託事業と自主事業等）

事業計画の細目については、市と調整を行う。

・取組目標

・自主事業実施計画等

（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、収支の見込み等）

エ　施設維持管理業務の実施計画

・保守管理業務

・清掃業務

・警備業務

・設備機器管理業務

・備品等保守管理業務

・修繕業務

・その他

オ　経営管理業務

・モニタリングの実施方法等

・市との連絡調整

カ　収支予算の作成

・指定管理業務の収支予算計画書

・自主事業の収支予算計画書

（２）事業報告書の作成

ア　日報の作成

指定管理者は、日々の業務実施について、日報として記録してください。記載項目については、市と協議のうえ、各種報告書の基礎資料として必要な項目について記録することとします。

別記第４

＜主な記載事項＞
・記載年月日・天候・記載者名
・指定管理業務従事者の出勤状況
・決裁欄（担当者→責任者　※必要に応じて他スタッフにも合議）
・事故報告
・遺失物・拾得物
・利用者からの苦情・要望
＜施設管理に関する事項＞
・建築物維持管理定時点検
・設備稼働状況点検
・什器・備品点検
・日常清掃業務実施状況
・環境衛生管理
・巡回警備状況
・補修・修繕実施状況
・各種システムの稼働状況
＜事業実施に関する事項＞
・受託事業の実施状況（事業やイベントの別などにより区分）
　施設区分・利用者区分・処分件数・不利益処分件数・行為制限件数・稼働率・利用料金徴収額・利用料金減免額・情報公開業務等）
・自主事業の実施状況
　施設区分・利用者区分

イ　月次事業報告書

指定管理者は、月ごとに月事業報告書を作成し、翌月１０日までに市へ提出する。記載する内容は下記の通りとします。

① 基本事項
・施設利用実績表（使用時間、休館日、利用料金、利用件数、利用率、回転率、利用者数等）
・人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）
・主な報告内容（日報より特筆事項）
② 施設使用許可業務
・使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）
・利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫
③ コミュニティ事業に関する報告（受託事業と自主事業等）
・受託事業報告（事業名、内容、施設使用状況）

・自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、収支の見込み等）

④ 施設維持管理業務の実施計画

・保守管理業務
・清掃業務
・警備業務
・設備機器管理業務
・備品等保守管理業務
・修繕業務
・その他

⑤ 経営管理業務

・利用者アンケート等の実施状況、分析結果（利用者アンケート・自己評価）

⑥ 収支予算の作成

・指定管理業務の収支報告書
・自主事業の収支報告書

ウ　事業報告書の作成

前年度の事業報告書を毎年度終了後３０日以内に作成し、市に提出する。事業報告書に記載する内容は、以下のとおりです。

① 基本事項

・管理運営に係る報告（事業計画書の細目に沿った報告、情報公開事務の実施状況等）
・施設利用実績表（使用時間、休館日、利用料金、利用件数、利用率、回転率、利用人数等）
・人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）
・主な報告内容（日報より特筆事項）

② 施設使用許可業務

・使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）
・利用者要望・苦情への対応等及び利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

③ コミュニティ事業に関する報告（受託事業と自主事業等）

・受託事業報告（事業名、内容、施設使用状況）
・自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、利用者数、収支に関する記載等）

④ 施設維持管理業務の実施報告

・保守管理業務
・清掃業務
・警備業務

・設備機器管理業務
・備品等保守管理業務
・修繕業務（修繕実施件数・金額等）
・修繕報告
・その他
⑤ 経営管理業務
・利用者アンケート等の実施状況、分析結果（利用者アンケート・自己評価）
・市との連絡調整の実施状況
⑥ 収支予算の作成
・利用料金収入の収支決算書（年間計、施設ごとの内訳）
・支出経費実績（年間計、業務ごとの内訳）
・自主事業の収支決算書

（３）事業評価

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果及び改善策について市に報告すること。

なお、事業報告書及び事業評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

ア　利用者アンケートの実施

施設利用者を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を年に２回以上実施すること。

また、指定管理者は、サービスの評価に関するアンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、その結果及びそれに対する改善策をアンケート終了日の属する月の翌々月の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

イ　常設ご意見箱の設置

施設利用者が自由に意見を記述できるご意見箱を常設すること。

ご意見箱によせられた意見については、その結果及びそれに対する改善策を投書された月の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

ウ　施設の管理運営に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

（４）市との連絡調整等

ア　指定管理者は、定期的に市との利用調整会議等を開催するなど、市の連絡調整

を密にすること。

イ　指定管理者は、市が主催し、定期的（目安として４半期に１回程度）及び必要に応じて開催する、土気あすみが丘プラザを含む市内１３館のコミュニティセンター等の館長及び市（区）担当課による会議に参加し、意見交換を行うとともに共通認識を図ること。

ウ　指定管理者は、市から、施設の運営維持管理並びに施設の現状等に関する調査及び資料作成の指示があった場合には、迅速・誠実に対応すること。

エ　指定管理者は、市が実施又は要請する事業（安全点検・防災訓練・行事・検査・視察等）への支援、協力に対応すること。

（５）年度協定

指定管理者は、基本協定及び次年度事業計画書（案）等に基づき、市と次年度の年度協定を締結する。年度協定の協議内容、協議期間及び協定締結日等は、基本協定若しくは市との協議のうえ、決定するものとする。なお、各年度の協定項目は以下のとおりとする。

ア　年度協定期間

イ　経理に関する事項

ウ　利益等の還元について

エ　その他業務実施上必要とされる項目等

（６）指定期間終了時の引継

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行う。引継ぎの開始については、次期指定管理者と市との仮協定が締結され次第始めることとし、これを遅滞なく開始できるよう、指定管理者は引継ぎマニュアルの作成等の準備を行うこと。

第４　その他

（１）管理体制の整備等

ア　指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な人員（空調系の技術者１名、電気系の技術者１名を含む。）を配置し、維持管理・運営体制を構築すること。

イ　指定管理者は、施設内に１台設置（千葉市による賃貸借契約）されているＡＥＤの使用について、職員に対する講習会を必ず行い、非常時に対応できるようにすること。

（２）記録の保管

指定管理者は、本事業の実施に伴って作成･整備した図面、記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保存･保管し、市の求めに応じて市に提出、報告するとともに、次期指定管理者に引き継ぐこと。なお、保存の期間は、基本的に以下のとおりとする。

ア　協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書　永年

イ　設備機器台帳、計器台帳、工具台帳　永年

ウ　官庁届出控、報告控　永年

エ　年間、月例定期点検、測定記録　５年

オ　業務連絡簿、年間･月間作業計画表、管理日報･月報　５年

カ　日誌（機器運転日誌、作業日誌）　５年

キ　事故、傷害記録　５年

ク　補修記録　５年

（３）保険及び損害賠償

ア　施設賠償保険及び建築物に対する火災保険については、市が加入する。

イ　施設及び設備の設置に起因する損害又は傷害に対する賠償については市がその責を負う。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償においては、指定管理者がその責を負うものとする。

第５　留意事項

（１）施設の運営に関する留意事項

・休館日、開館時間については、指定管理者の申請により市が決定するが、条例に規定する休館日の開館や開館時間以外に開館する場合には、市の承認が必要であり、内容によっては承認しないことがある。

・千葉市が施設を利用する場合及び千葉市との共催により関係団体が施設を利用する場合等、規則で定められた時期より先行して予約できる場合がある。

（２）施設の管理に関する留意事項

・館内は、原則として禁煙とする。

・防火管理者を選任し、担当業務を遂行するとともに自衛組織を結成し、防火・防災に努める。

（３）モニタリング及び実績評価

市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。

ア モニタリングの実施

市は､指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため､モニタリングを行う。

イ　実績評価の実施

市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行う。

ウ　業務の基準を満たしていない場合の措置

実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、協定を解除することがある。

（４）その他

ア　法令の遵守と個人情報保護

施設の管理運営にあたっては、千葉市コミュニティセンター設置管理条例、千葉市コミュニティセンター設置管理条例施行規則、地方自治法、千葉市行政手続条例、千葉市個人情報保護条例、その他関連する法規がある場合は、それらを遵守する。

イ　他の施設との連携

他の公共・民間施設等と連絡調整会議等を開催する場合には、出席を求めることがある。

ウ　諸届

飲食物の販売など、諸届を必要とする場合には、指定管理者が手続きを行うものとする。

エ　服務

コミュニティセンターの運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用する。

また、指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益の使命を自覚させ、来館者に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底する。

オ　原状回復

指定管理者は、協定の期間が満了し、指定が取り消された場合、また指定期間内において協定が解除された場合は、本市の指示に基づき、原則として施設を原状に復して引き渡さなければならない。

カ　行政財産目的外使用許可施設等の取扱い

今後、メーターが付属している設備が設置された場合は、そのデータを市へ報告する。

キ　市の行事への協力

指定管理者は、施設で行われる市の主催又は、共催する行事等については、協力をする。

ク　業務の委託等

別記第４

指定管理者は、管理運営業務の全部、又は、一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ市の承認を受けた場合は、当該業務の一部について、第三者に委託し、又は、請け負わせることはできる。

ケ　文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、市の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し、適切に管理すること。

コ　雨天時の利用者への対応（傘袋の配置等）

指定管理者は、雨天時には指定管理者の経費において、傘袋を１階のエントランス等の入り口に用意するなどの対応をすること。